

Río Gallegos, 11 de mayo del año 2017.-

VISTO:

El Expediente N° 52.082-UNPA- 2017, y

CONSIDERANDO:

Que el Plan de Acción de Sistemas, dependiente de la Prosecretaria de Sistemas y Tecnologías de la Información tiene como uno de sus objetivos fundamentales prestar un eficiente y oportuno servicio de soporte a los usuarios de los sistemas de información utilizados en la Universidad Nacional de la Patagonia Austral;

Que desde el área se definió un procedimiento, en el cual se detallan las pautas y lineamientos a seguir por diferentes actores de la Universidad con el fin de gestionar de manera controlada y operativa los diferentes requerimientos, funcionales, técnicos, solicitud de información, gestión de usuarios de diversa índole, asociados a los Sistemas de Información de la Universidad ;

Que el documento en el que se indica dicho procedimiento, se adjunta en las presentes actuaciones a propuesta de la Prosecretaria de Sistemas y Tecnologías de la Información, para su correspondiente aprobación, a efectos de favorecer los procedimientos desde el inicio con la recepción de un requerimiento realizado desde algún área de la Universidad, continuando con la atención y el seguimiento del mismo, y finalizando con la solución de lo requerido, procedimiento que se automatiza mediante la herramienta de Gestión de Requerimientos GLPI;

Que dentro del marco de la aprobación y puesta en vigencia de los procedimientos de referencia de ha definido un cronograma de capacitaciones en las Unidades de Gestión integrantes de esta Universidad, el que estará dirigido a los usuarios de los sistemas que se utilizan a fin de que se difunda dicho documento, para poder procederse a su implementación en forma metódica y sistemática,

Que por lo expuesto corresponde aprobar el Manual de Procedimientos de Soporte a Usuarios, identificado con el nombre, " PRO_SOPORTE_A_USUARIOS", a efectos de normalizar todos los procedimientos que se realizan asociados a los Sistemas de Información de la Universidad

Que son atribuciones de este Rectorado de acuerdo a lo establecido en las reglamentaciones en vigencia;

Que se hace necesario dictar el respectivo instrumento legal;

POR ELLO;

EL RECTOR DE LA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA AUSTRAL

RESUELVE:



Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral



UNPA

Universidad Nacional
de la Patagonia Austral



Artículo 1°.- APROBAR el Manual de procedimientos de Soporte a Usuarios, identificado con el nombre: " PRO_SOPORTE_A_USUARIOS", que como Anexo único forma parte de la presente, a efectos de normar todos los procedimientos que se realizan asociados a los Sistemas de Información de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.-

Artículo 2°.- ESTABLECER, que de considerarse modificaciones al presente Manual de Procedimientos, fundamentadas en los nuevos cambios tecnológicos o de procesos internos dentro del ámbito de la Universidad, podrán hacerse las mismas desde la Prosecretaría de Sistemas y Tecnologías de la Información.

Artículo 3°.- TOMEN CONOCIMIENTO, Secretarías de este Rectorado, Unidades Académicas, Prosecretaría del PSTI, dése a conocer y cumplido, archívese.-



Hugo Santos Rojas
Ing. Hugo Santos Rojas
Rector

Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Gladys López
Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

ANEXO

Plan de Acción de Sistemas

Procedimiento de Soporte a Usuarios

Versión 4.0

28- Octubre- 2016



Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

www.unpa.edu.ar/pas
e-mail: pas@unpa.edu.ar

Este documento cumple con las pautas establecidas por el Plan de Acción de Sistemas para la generación de documentación según el estándar EST_DOCUMENTACION_V2.1.

La información contenida en este documento está sujeta a modificaciones.

Autor

Miranda, María Gabriela

Revisores

Avalos, Adriana de los Ángeles

Carrasco, Lorena Elizabeth

Carrizo, Stella Maris



© Impreso en el PAS.

www.unpa.edu.ar/pas
e-mail: pas@unpa.edu.ar

Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

Contenido

1.INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 Propósito del documento.....	4
1.2 Alcance.....	4
1.3 Definiciones, acrónimos y abreviaturas.....	4
2.PARAMETRIZACIÓN DEL REQUERIMIENTO.....	4
2.1. Estados de un requerimiento.....	5
2.2. Origen de la solicitud.....	5
2.3. Categorías de un requerimiento.....	5
2.4. Aprobaciones (Validaciones).....	6
2.5 Tipos de soluciones.....	6
3.RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	7
3.1 Recepción y clasificación del requerimiento.....	7
3.2 Revisión del requerimiento.....	9
4.PROCEDIMIENTO DE SOPORTE FUNCIONAL.....	10
4.1 Análisis del requerimiento.....	10
4.2 Búsqueda de propuesta de la solución.....	10
4.3 Registro de la solución del requerimiento.....	11
4.4 Aprobación de la solución del requerimiento.....	11
4.4.1 Solución aprobada.....	11
4.4.2 Solución rechazada.....	11
5.PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO.....	13
5.1 Análisis del requerimiento.....	13
5.2 Búsqueda de propuesta de la solución.....	13
5.3 Prueba de la solución a aplicar.....	14
5.4 Aplicación de la solución en ambiente en producción.....	14
5.5 Ingreso de la solución del requerimiento.....	15
5.6 Aprobación de la solución del requerimiento.....	16
5.6.1 Solución aprobada.....	16
5.6.2 Solución rechazada.....	16
6.SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	16
6.2 Ingreso de la solución del requerimiento.....	17
6.3 Aprobación de la solución del requerimiento.....	17
6.3.1 Solución aprobada.....	17
6.3.2 Solución rechazada.....	18
7.GESTIÓN DE USUARIOS.....	18
7.1 Recepción del requerimiento.....	18
7.2 Aprobación del Cliente.....	20
7.3 Asignación del requerimiento al proyecto.....	21
7.4 Asignación del requerimiento al PSTI.....	21
7.5 Aplicación de la solución en el servidor.....	21
7.6 Ingreso de la solución del requerimiento.....	22
7.7 Aprobación de la solución del requerimiento.....	22
7.7.1 Solución aprobada.....	22
7.7.2 Solución rechazada.....	22
8.GESTIÓN DE APROBACIONES.....	22
8.1 Aprobación del requerimiento.....	22
9.CIRCUITOS DEL SOPORTE A USUARIOS.....	23



Resolución N° 0437/17-R-UNPA.


Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

www.unpa.edu.ar/pas
e-mail: pas@unpa.edu.ar

1. Introducción

1.1 Propósito del documento

Con el objetivo de prestar un eficiente y oportuno servicio de soporte a los usuarios de los diferentes sistemas de información implantados en la Universidad Nacional de la Patagonia Austral (UNPA), desde la sub-área Calidad, Prueba y Configuración (CPC) se define el presente procedimiento. En el mismo se detallan las pautas y lineamientos a seguir, por parte de: i) Los integrantes del área Plan de Acción de Sistemas (PAS), ii) Director de la Pro-secretaría de Sistemas y Tecnologías de la Información y iii) Responsables de Redes y Sistemas de las UUGG, con el fin de gestionar de manera controlada y operativa los diferentes requerimientos (Funcionales/ Técnicos/ Solicitud de Información/ Gestión de Usuarios) recepcionados.

1.2 Alcance

El procedimiento se inicia con la recepción de un requerimiento realizado desde algún área o sector de la UNPA, continúa con la atención y seguimiento ¹ del mismo y finaliza brindando una solución al requerimiento planteado. Dicho procedimiento se automatiza mediante la herramienta de Gestión de Requerimientos GLPI ².

1.3 Definiciones, acrónimos y abreviaturas

Blanqueo de contraseña: Asignación de una nueva contraseña al usuario.

CyS: Capacitación y Soporte.

Desbloqueo de usuario: Habilitar el acceso de un usuario bloqueado a un sistema de manera manual por parte del administrador del sistema.

GLPI: *Gestionnaire libre de parc informatique* (Software Libre para la Administración y Gestión de un Parque de Recursos Informáticos).

PAS: Plan de Acción de Sistemas.

PSTI: Pro- secretaría de Sistemas y Tecnologías de la información.

UNPA: Universidad Nacional de la Patagonia Austral.

Usuario: Persona que interactúa con (usa) el sistema.

Usuario directo: Usuario que mantiene actualizada una base de datos a través de la operación directa de un sistema en producción.

Usuario indirecto: Cualquier actor de la UNPA que requiera información mantenida por algún sistema en producción para la toma de decisiones y que no sea usuario directo.

UUGG: Unidades de Gestión.

2. Parametrización del requerimiento

A continuación se presentan los parámetros y valores asociados más importantes provistos por la herramienta de Gestión de Requerimientos GLPI que se mencionaran a lo largo del desarrollo del procedimiento de Soporte a Usuarios:

1 El procedimiento de Seguimiento de Requerimientos se desarrolla en el documento PRO_SEGUIMIENTO DE REQUERIMIENTOS vigente.

2 <http://glpi-project.org/?lang=en>

2.1. Estados de un requerimiento

El sistema GLPI presenta los siguientes estados para un requerimiento, bajo los cuales irá transitando a lo largo de su atención:

- **Nuevo:** Corresponde al estado inicial por defecto que toma un requerimiento a penas se ingresa en el sistema.
- **En curso (planificado):** Este estado indica que el requerimiento está asignado a un proyecto y/o técnico, y además, se planificó una fecha de inicio posterior para la atención del mismo.
- **En curso (asignado):** Este estado indica que el requerimiento está asignado a un proyecto y/ o técnico.
- **En espera:** Este estado indica que el requerimiento se encuentra pendiente de una respuesta o acción que no depende del PAS para poder continuar con su atención.
- **Resuelto:** Este estado indica que el requerimiento ya dispone de una solución y resta que el usuario apruebe o rechace la misma.
- **Cerrado:** Este estado indica que la solución propuesta por el área fue aprobada o corresponde a un cierre forzado³.

2.2. Origen de la solicitud

El sistema presenta los siguientes valores en el campo "Origen de la Solicitud" para un requerimiento:

- **GLPI (Herramienta vigente para Gestión de Requerimientos):** El requerimiento se inicia por el sistema GLPI.
- **Skype:** El requerimiento se inicia por el chat.
- **Telefónica:** El requerimiento se recibe por un llamado telefónico.
- **E-Mail:** El requerimiento se inicia por un correo electrónico.
- **Nota:** El requerimiento se inicia por medio de una notificación realizada por mesa de entrada.
- **Personal:** El requerimiento se inicia de manera presencial en el área de trabajo.

2.3. Categorías de un requerimiento

El sistema presenta las siguientes categorías para un requerimiento:

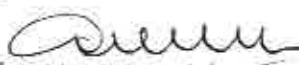
- **Capacitación:** Esta categoría se asociará a las solicitudes de capacitación que se requiera dicten por el área PAS.
- **Gestión de Usuarios:** Dentro de esta categoría se incluirán las siguientes situaciones:
 - **Alta y baja de usuario:** Cuando se requiere el acceso o el bloqueo de un usuario a un sistema mantenido desde el área PAS.
 - **Blanqueo de contraseña:** Esta situación ocurre cuando el usuario solicita recuperar su contraseña para el ingreso a un sistema mantenido por el área PAS. La nueva contraseña será diferente a la anterior.
 - **Desbloqueo de usuario:** Cuando se requiere la habilitación del acceso de un usuario a un sistema. El bloqueo de usuario puede ocurrir en algunos sistemas cuando el usuario superó el número de entradas permitidas para el ingreso de la contraseña o bien fue dado de baja por el administrador del sistema.



³ Para mayor información remitirse al procedimiento PRO_SEGUIMIENTOS DE REQUERIMIENTOS vigente, sección 4.

Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

- **Reasignación de perfil de usuario:** Cuando un Cliente o Responsable de área solicita para un usuario existente el acceso a un sistema con un perfil distinto al actual de manera temporal o permanente.
- **Actualizar un perfil de usuario existente:** Cuando un perfil asignado a un usuario no responde con la operatoria solicitada por el Cliente, o bien, debe actualizarse porque el sistema incorporó nuevas operaciones.
- **Soporte a Usuarios.** Esta categoría se define para requerimientos que se correspondan con algunas de las siguientes características:
 - **Soporte Funcional:** Este tipo de soporte se refiere a consultas sobre el uso de operaciones, circuitos y a solicitudes de resolución de errores detectados en el uso de alguna operación y que pueden resolverse desde el mismo sistema.
 - **Soporte Técnico:** Este tipo de asistencia apunta a brindar una solución a errores detectados por el usuario mediante alguna operatoria del sistema y que no pueden resolverse desde el mismo. Este tipo de soporte requiere de la intervención directa del proyecto para brindar una solución mediante el desarrollo de una personalización, ejecución de script en el sistema, etc.
- **Solicitud Aplicativos.** Esta categoría corresponde a requerimientos que se orientan a solicitudes de actualización, desarrollo o implantación de sistemas de terceros, aplicativos, etc.
- **Solicitud de Información.** Esta categoría corresponde a la generación de listados, estadísticas y/o consultas personalizadas que no se pueden obtener directamente desde el sistema.
- **Solicitud General.** Esta categoría corresponde a solicitudes de carácter general que no se encuadren en ninguna de las categorías antes mencionadas.

2.4. Aprobaciones (Validaciones)

El sistema permite realizar validaciones de requerimientos. Dichas validaciones pueden ser solicitadas por cualquier integrante del área PAS.

Una aprobación puede transitar por varios estados dentro de un requerimiento. Los estados de una validación pueden ser:

- **No está sujeto a la aprobación:** Corresponde a la instancia inicial de la solicitud de validación.
- **Aceptado:** Luego que la validación es aprobada.
- **Rechazado:** Luego que una validación NO es aprobada.
- **Esperando aprobación:** Cuando se está a la espera de la aprobación de una validación.



Nota: Para ampliar información sobre las validaciones o Aprobaciones dirigirse a la Sección 8.

2.5 Tipos de soluciones

Al momento de realizar el ingreso de una solución, el sistema permite registrar el tipo de solución proporcionada al requerimiento, siendo los valores posibles los siguientes:

- **Solución funcional:** Esta categoría se asigna cuando la solución corresponde a la respuesta de una inquietud o inconveniente que se puede resolver desde el sistema.
- **Ejecución de script:** Esta categoría corresponde cuando un inconveniente se resuelve a través del desarrollo y ejecución de un script.

Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Lic. Gladys Lopez
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

- **Actualización de versión del sistema:** Este tipo de solución se indica cuando el requerimiento se resuelve a partir de la actualización del sistema donde se presenta el inconveniente.
- **Personalizaciones:** Corresponde a una solución que involucra la personalización del sistema para poder dar respuesta al requerimiento.
- **Solución particular:** Esta categoría de solución se utiliza generalmente para dar respuesta a requerimientos vinculados a solicitudes de capacitación, solicitudes de desarrollo de aplicativos, solicitudes de alta, baja o modificación de usuario, o solicitudes generales.
- **Generación de datos:** Esta categoría se aplica cuando se requiere de la generación de archivos planos para ser importados desde otros sistemas.
- **Generación de listados:** Este tipo de solución se corresponde con la generación de listados o consultas personalizadas.
- **Otra solución técnica:** Este tipo de solución se utiliza cuando la respuesta al requerimiento es brindada por personal del proyecto y no se encuadra en ninguna de las categorías antes mencionadas, como por ejemplo, Cambio de Parametrización.

3. Recepción de requerimientos

3.1 Recepción y clasificación del requerimiento

Descripción de la actividad: El personal de la sub-área CyS (Capacitación y Soporte) recepciona la solicitud de requerimiento de Soporte a Usuario proveniente de algún actor de la UNPA a través de la herramienta de Gestión de Requerimientos vigente o en su defecto por algún otro medio de comunicación como ser: correo electrónico, llamada telefónica o Skype. Por medio de esta actividad se registra de manera formal dicha solicitud y además se clasifica al requerimiento bajo alguna de las siguientes categorías:

- **Requerimiento Funcional:** Se continúa con la aplicación del procedimiento de Soporte Funcional.
- **Requerimiento Técnico:** Si se determina de antemano que el requerimiento no se soluciona desde el sistema, se aplicarán los controles especificados en esta sub – sección, y se continuará con el procedimiento de Soporte Técnico descrito en la Sección 5.
- **Solicitud de Información:** Si se determina que el requerimiento corresponde a la solicitud de algún listado o consulta, se aplicarán los controles especificados en esta sub – sección, y se continuará con el procedimiento de Solicitud de Información descrito en la Sección 6.
- **Requerimiento de Solicitud General:** Este tipo de requerimiento se derivará a la coordinación, por medio de la asignación del mismo al coordinador desde la herramienta GLPI.
- **Requerimiento de Capacitación:** Este tipo de requerimiento se asignará al Líder o Gerente del Proyecto que esté a cargo del sistema sobre el que se desea recibir la capacitación.
- **Requerimiento de Gestión de Usuarios:** Este tipo de requerimientos, generalmente, deberá ser delegado al Director del PSTI para que este asigne la tarea al administrador del sistema que corresponda. Para este tipo de requerimientos se aplicará el procedimiento descrito en la Sección 7.



Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Lic. Gladys Lopez
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral



Nota: Si se recepciona un requerimiento que no corresponde al ámbito del área PAS, la sub - área CyS deberá informar al solicitante de esta situación mediante un seguimiento y luego proceder a borrar el requerimiento del sistema GLPI.



IMPORTANTE: Todo requerimiento de Solicitud de Información que se recepcione de manera personal, telefónica o vía e-mail que corresponda a un usuario indirecto, SE DEBERA informar al mismo que redirija la solicitud al área que corresponda. Luego será el área responsable en brindar la información quien solicite al área PAS (vía la herramienta GLPI) dicho requerimiento.

Aplicación en la herramienta GLPI: En caso que el usuario solicitante hubiera solicitado un requerimiento por una vía distinta a la herramienta GLPI, será responsabilidad de los receptor ⁴, el ingreso del requerimiento en la herramienta. En todos los casos, el ingreso de los requerimientos deberá ser lo más completo posible, identificando circuito, módulo, o actividad en la cual se registró el inconveniente, documentación respaldatoria involucrada en la operación y demás detalles que permitan al receptor identificar puntualmente el problema o consulta en cuestión.

La sub - área CyS, al momento de recepcionar o ingresar un requerimiento, deberá revisar y/o aplicar los siguientes ítems:

- **Autor:** Verificar que el usuario solicitante real figure como Autor. En caso de que el requerimiento haya sido dado de alta por un usuario distinto al Autor, se deberá corregir este campo.
- **Categoría:** La categoría seleccionada para este campo deberá corresponder a Soporte a Usuarios.
- **Origen de la solicitud:** Verificar que este campo contenga el origen de la solicitud real. Si el requerimiento fue ingresado por personal del área PAS, indagar con el mismo cual fue el medio real por el que se recepcionó el requerimiento.
- **Título:** El título del requerimiento debe empezar con la sigla del sistema o del proyecto en MAYUSCULA según corresponda. Si el requerimiento corresponde a soporte a usuarios, se sugiere indicar el nombre de la operación sobre la que se desea consultar o informar un inconveniente.
- **Descripción:** El campo *Descripción* deberá contar con el detalle del inconveniente o consulta a resolver.

Además, la sub- área CyS deberá completar **OBLIGATORIAMENTE** los siguientes datos:

- Sistema y versión.
- Nombre del Autor (aplicable en caso que el solicitante aún no sea usuario de la aplicación).
- Archivos adjuntos: Verificar que el archivo adjunto no este corrupto y si contiene imágenes, que las mismas se visualicen correctamente.

Cuando el requerimiento haya sido dado de alta a través de la herramienta de Gestión de

⁴ Un receptor de requerimiento de soporte funcional puede ser cualquier integrante del área PAS, quien podrá realizar el ingreso del mismo en la herramienta GLPI, pero será la sub - área CyS quien atienda en primer instancia dicho requerimiento, en caso de tratarse de soporte funcional.

Requerimientos vigente el estado del mismo será **NUEVO**.

Si la sub-área CyS es quien recepciona el requerimiento, deberá asignar también el grupo del autor y el grupo técnico responsable de dar curso al requerimiento. El estado del requerimiento se actualizará automáticamente a **EN CURSO (Asignado)** y el grupo técnico asignado recibirá por correo electrónico una notificación.



Nota: La recepción de un requerimiento no implica la atención inmediata del mismo, ya que la misma dependerá de la urgencia y complejidad del requerimiento planteado.



Nota: Cuando el ingreso de un requerimiento funcional se realice desde algún proyecto, se deberá verificar que no exista un técnico asignado, para que sea la sub-área CyS quien analice en primera instancia el mismo.



IMPORTANTE: Si se detecta que un usuario ingreso un requerimiento duplicado por error, proceder a informar de esta situación al usuario mediante un SEGUIMIENTO y acto seguido borrar el requerimiento duplicado.

3.2 Revisión del requerimiento

Descripción de la actividad: El personal de la sub-área CyS verificará que el requerimiento esté completo y claro. En caso de ser necesario, se solicitará al usuario mayor descripción del requerimiento a los efectos de realizar el análisis.

Aplicación en la herramienta GLPI: El responsable del soporte, en caso de requerir mayor información del requerimiento, deberá solicitar la misma a través de la operación de SEGUIMIENTOS⁵. Luego asignará la prioridad del requerimiento que corresponda en base a las variables de impacto y urgencia seleccionadas.



Nota: Todos los requerimientos se atienden según su orden de llegada, sin embargo cuando existan requerimiento de atención especial o inmediata, se les asignará desde la herramienta una prioridad mayor.



5 Si se contacta al usuario mediante otro medio (telefónico, skype, personalmente) que no sea el GLPI, registrar igualmente dicho contacto como un Seguimiento dentro del requerimiento para que quede registrada la información recibida.

Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL.


Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

4. Procedimiento de Soporte Funcional

4.1 Análisis del requerimiento

Descripción de la actividad: El personal de la sub- área CyS asignado determinará la causa y origen del problema reportado, reproducirá el ambiente de trabajo para visualizarlo y planificará las actividades necesarias para encontrar la solución al requerimiento.

Todo análisis realizado desde la sub - área CyS que concluya en un soporte técnico deberá volcarse en un informe⁶ dirigido al proyecto. Los informes internos que sean necesarios generar se deberán alojar en el repositorio de la sub - área CyS definido para tal fin⁷. Respecto a su denominación el criterio a seguir corresponde a:

Sigla del proyecto_INF_REQ_ID-GLPI

Por ejemplo:

CyS_INF_REQ_2016000216 // Informe de análisis generado por el sub - área CyS para el requerimiento 2016000216.

Aplicación en la herramienta GLPI: El personal de la sub- área CyS realizará las siguientes actividades:

- Incorporará las actividades que sean relevantes como tareas en la herramienta o bien indicar el número de petición de la herramienta de Gestión de Proyecto⁸ donde se desarrollen los avances del soporte.
- Si se requiere validar con el Autor o usuario experto algún documento, el mismo deberá enviarse *via e- mail* en formato PDF, y en caso de ser necesaria su edición en un formato compatible con las aplicaciones utilizadas por el usuario.
- El uso de seguimientos también puede ser utilizado en esta etapa si se requiere ampliar o consultar algo sobre el requerimiento.
- Si se detectó que el requerimiento analizado es similar a un requerimiento existente, que fue resuelto o está en curso/espera, se deberá vincular el nuevo requerimiento desde la herramienta GLPI con el requerimiento similar, además se deberá indicar que los requerimientos están relacionados mediante la carga de una tarea dentro del nuevo requerimiento. Si ambos requerimientos están en curso, cada cambio de estado que se le aplique al requerimiento original, deberá aplicarse de la misma manera al requerimiento vinculado.

Nota: Si durante el análisis del requerimiento se requiere del asesoramiento de personal técnico de algún proyecto, la consulta deberá realizarse mediante un seguimiento PRIVADO.

4.2 Búsqueda de propuesta de la solución

Descripción de la actividad:

- Situación 1: El personal de la sub- área CyS realizará todas las actividades necesarias para encontrar la solución, la que deberá ser aplicada en un ambiente de prueba antes de ser proporcionada al usuario.

⁶ Para la generación de este informe emplear la plantilla FOR090_ANALISIS DE REQUERIMIENTO DE SOPORTE.

⁷ DESARROLLO/ SUB - AREA CYS/ SOPORTE/SISTEMA/AAAA/ID-GLPI/.

⁸ La herramienta de Gestión de Proyecto utilizada en el área PAS corresponde a REDMINE.

- Situación 2: En caso de que la propuesta de solución demande de la intervención del proyecto que administra el sistema, la sub – área CyS delegará el requerimiento a dicho proyecto junto al informe de análisis del requerimiento generado, dando así por finalizado el Soporte Funcional.

Aplicación en la herramienta GLPI:

- Situación 1: El personal involucrado en brindar la solución deberá cargar las actividades relevantes, como tareas dentro de la herramienta de soporte, para probar la solución. Continuar con el paso 4.3.
- Situación 2: En caso de determinarse que el requerimiento **se trata de un problema técnico**, el sub – área CyS deberá re- asignar el requerimiento al grupo que administre el sistema en cuestión, **enviar vía e-mail el informe de análisis generado** y además, informar de esta situación al mismo mediante un seguimiento PRIVADO dando así por finalizada la intervención del sub - área. Fin del circuito de Soporte Funcional.

4.3 Registro de la solución del requerimiento

Descripción de la actividad: El personal de la sub- área CyS registrará la solución para el requerimiento en la herramienta vigente.

La propuesta será ingresada como solución si y solo si están dadas las condiciones para que el usuario pueda comprobar en el sistema la solución brindada.

Aplicación en la herramienta GLPI: El personal de la sub- área CyS ingresará la solución desde la solapa Soluciones de la herramienta GLPI, identificando el *Tipo* para la solución propuesta, que en general para este caso será "Solución Funcional". Luego del ingreso de la solución en la herramienta, automáticamente el estado del requerimiento cambiará a **RESUELTO**.

Una vez ingresada la solución, el sistema realizará las notificaciones correspondientes vía e-mail.

4.4 Aprobación de la solución del requerimiento

Luego de ingresada la solución propuesta para el requerimiento a través de la herramienta, el usuario verificará la misma y podrá aprobar o rechazar dicha solución.

4.4.1 Solución aprobada

Aplicación en la herramienta GLPI: El usuario, autor del requerimiento, aprueba la solución y el sistema automáticamente modifica el estado actual del requerimiento a **CERRADO**.
Luego de aprobada una solución, el usuario dispone de una opción para calificar el servicio brindado por el área PAS.


Nota: Transcurridos 30 días corridos que un requerimiento se encuentre bajo el estado RESUELTO, el mismo pasará automáticamente al estado CERRADO.

4.4.2 Solución rechazada

Aplicación en la herramienta GLPI: El usuario, autor del requerimiento, rechaza la solución debiendo completar de manera detallada los motivos que sustentan dicho rechazo. El sistema automáticamente modifica el estado actual del requerimiento a **ASIGNADO**, aumenta la

Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

prioridad del requerimiento al nivel inmediato superior y **dispara automáticamente una notificación de actualización informando los motivos del rechazo**. Volver al paso 4.2.

5. Procedimiento de Soporte Técnico

5.1 Análisis del requerimiento

Descripción de la actividad: El personal del proyecto asignado tomará conocimiento de las tareas realizadas por el sub – área CyS si existiesen, y caso contrario determinará la causa y origen del problema, reproducirá el ambiente de trabajo para visualizarlo y planificará las actividades necesarias para encontrar la solución al requerimiento.

Para problemas complejos, los informes internos ⁹ que sean necesarios generar se deberán alojar en el repositorio de la sub – área CyS definido para tal fin ¹⁰. Respecto a su denominación, el criterio a seguir corresponde a:

Sigla del proyecto o UNPA_INF_REQ_ID-GLPI

Por ejemplo:

HAC_INF_REQ_2016000224 // Informe generado por el proyecto Hacienda que va dirigido al cliente para el requerimiento 2016000224.

UNPA_INF_REQ_5224 //Informe generado por el proyecto dirigido al proveedor del sistema para el requerimiento 5224, en este caso el número de incidente 5224 corresponde a un número asignado por otro sistema, por ejemplo GdS ¹¹ del SIU.

Aplicación en la herramienta GLPI: El personal del proyecto realizará las siguientes actividades:

- Incorporar las actividades que sean relevantes como *Tareas* en la herramienta.
- Si se requiere realizar alguna consulta con el Autor, que no involucre un documento, se podrá utilizar la opción de *Seguimientos*.
- Si se requiere validar alguna acción con el Cliente, utilizar la opción de *Aprobaciones*.
- Si se requiere validar con el Autor un documento, el mismo deberá enviarse vía e-mail, en formato PDF, y en caso de ser necesaria su edición en un formato compatible con las aplicaciones utilizadas por el usuario.

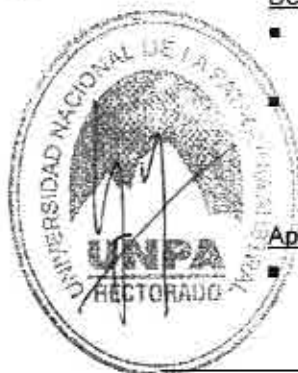
5.2 Búsqueda de propuesta de la solución

Descripción de la actividad:

- Situación 1: El personal del proyecto realizará todas las actividades necesarias para encontrar la solución.
- Situación 2: Si no se puede resolver el requerimiento desde el proyecto y el sistema fue desarrollado por un externo, el proyecto deberá solicitar asistencia al proveedor que corresponda.

Aplicación en la herramienta GLPI:

- Situación 1 – Solución encontrada por el proyecto: El personal involucrado en brindar la solución deberá ingresar la propuesta en la herramienta como una Tarea.




9 Para la generación del Informe emplear la plantilla FOR090_ANALISIS DE REQUERIMIENTO DE SOPORTE.


10 DESARROLLO/ SUB – AREA CYS/ SOPORTE/SISTEMA/AAAA/ID- GLPI/

11 GdS – Sistema Gestor de Solicitudes del SIU (Sistema de Información Universitaria).


Una vez determinada la posible solución, el Líder/Gerente de Proyecto deberá mediante la opción de *Aprobaciones*, validar la misma con el *Cliente*.

- Situación 2 – Se requiere solicitar asistencia al Proveedor:
 - El *Líder/Gerente de Proyecto* deberá, por medio de la opción *Aprobaciones*, validar con el *Cliente* interviniente la propuesta que se solicitará al *Proveedor*.


 **Nota:** Cuando se haya solicitado una aprobación, el requerimiento presentará un sub – estado correspondiente a *Esperando Aprobación*. Cuando el *Cliente* no responda a dicha aprobación, el *Líder/ Gerente de Proyecto* deberá solicitar su atención vía telefónica o e-mail. Además registrar dicho contacto mediante un *Seguimiento* dentro de la herramienta.

 **Nota:** En caso de ser necesario el envío de un backup fuera de la institución, se deberá indicar como tarea cuando el envío ya se haya realizado. Para dicho envío se asume que ya se dispone de la autorización del *Cliente*.

- Luego, el estado del requerimiento deberá actualizarse a **EN ESPERA** hasta tanto se recepcione la solución generada por el *Proveedor* y por medio de la opción *Seguimientos* se deberán informar los motivos de la espera.

 **Nota:** Cada vez que un requerimiento cambie al estado **EN ESPERA**, el técnico asignado deberá informar los motivos al *Autor* a través de un *Seguimiento*.

- Una vez recepcionada la solución, el estado del requerimiento deberá actualizarse nuevamente a **EN CURSO (Asignado)** e indicarse nuevamente como tarea la fecha de recepción de la respuesta del proveedor.

 **Nota:** Cuando un requerimiento se encuentre en estado **EN CURSO** por mas de tres semanas, el técnico asignado deberá informar al *autor* los avances, o simplemente informar que se esta trabajando en el requerimiento, a través de un *Seguimiento*.

5.3 Prueba de la solución a aplicar

Descripción de la actividad: Una vez encontrada o recepcionada la solución del *Proveedor*, desde el proyecto¹² se deberá ejecutar la misma en un ambiente de prueba y verificar que se resuelve el problema planteado por el usuario.

Aplicación en la herramienta GLPI: Todas las pruebas relevantes realizadas por el proyecto deberán volcarse como tareas en la herramienta a fin que todo el proyecto tome conocimiento de los avances realizados.

¹² El proyecto, si lo considera necesario, podrá solicitar de la colaboración del sub-área CyS para la prueba de la solución proporcionada por el proveedor mediante la opción de *Seguimientos PRIVADOS*.



Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

5.4 Aplicación de la solución en ambiente en producción

Descripción de la actividad: Una vez que el personal del proyecto probó y corroboró la correctitud de la solución, deberá solicitar la autorización del *Cliente* para la aplicación de la misma en el sistema en producción.

Aplicación en la herramienta GLPI: El *Líder/ Gerente de Proyecto*, mediante la opción de *Aprobaciones*, solicitará al *Cliente* la autorización para la aplicación de la solución en el servidor en producción. El *Cliente* deberá responder a la validación informando al proyecto si autoriza o no la aplicación de la solución en el servidor en producción.



Nota: Cuando se haya solicitado una aprobación, el requerimiento presentará un sub – estado correspondiente a *Esperando Aprobación*. Si el *Cliente* se demora en responder a dicha aprobación, el *Líder/ Gerente de Proyecto* deberá solicitar su atención vía telefónica o e-mail. Además registrar dicho contacto mediante un Seguimiento dentro de la herramienta.

Una vez autorizada la aplicación de la solución, los pasos a seguir corresponden a:

- El proyecto mediante la opción de *Tareas* deberá solicitar al *Director del PSTI* la aplicación de la solución en el sistema en producción, la cual se encontrará disponible de manera encriptada en la herramienta dentro de la opción *Documentos*.
- Luego, el *Director del PSTI* deberá solicitar al personal *Responsable de Redes y Sistemas* que corresponda mediante la opción de *Tareas* la aplicación de la solución. Además, para que el requerimiento y tarea asignada sean visibles al personal de RyS que corresponda, el *Director del PSTI* deberá agregar como grupo de autor al sub- grupo de RyS que corresponda.
- Una vez aplicada la solución en el servidor en producción, el *Responsable de Redes y Sistemas* deberá informar mediante la actualización de la *Tarea*, los resultados obtenidos.
 - En caso de ejecutarse la solución exitosamente, se deberá actualizar el estado de la tarea asignada a "Hecho" y continuar con el paso 5.5.
 - Caso contrario, se deberá modificar el estado de la Tarea a "Informativa" e indicar dentro del campo *Descripción* los problemas encontrados en dicha *Tarea*. Luego volver al paso 5.3.
- Una vez resuelta la tarea por parte del *Responsable de Redes y Sistemas*, el *Director del PSTI* deberá actualizar la *Tarea* asignada por el *Líder/ Gerente de Proyecto* modificando su estado a "Hecho". De esta manera, el proyecto tomara conocimiento que la solución fue aplicada exitosamente en el servidor en producción.

Nota: Luego que se tome conocimiento que la solución ya fue aplicada en PRODUCCIÓN, el proyecto deberá remover el archivo encriptado del requerimiento.

5.5 Ingreso de la solución del requerimiento

Descripción de la actividad: Una vez realizadas las tareas asignadas al *Director de PSTI*



Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-


Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

y al *Responsable de Redes y Sistemas*¹³, el personal del proyecto responsable del requerimiento, registrará la solución correspondiente en la herramienta vigente.

Aplicación en la herramienta GLPI: El personal del proyecto asignado ingresará la solución desde la solapa *Solución* del GLPI, identificando el tipo de solución para la solución propuesta. Luego del ingreso de la solución en la herramienta, el estado del requerimiento cambiará automáticamente a **RESUELTO**.

Una vez ingresada la solución, el sistema realizará las notificaciones correspondientes.

5.6 Aprobación de la solución del requerimiento

Luego de propuesta la solución para el requerimiento a través de la herramienta, el usuario verificará la misma y podrá aprobar o rechazar dicha solución.

5.6.1 Solución aprobada

Aplicación en la herramienta GLPI: El usuario, autor del requerimiento, aprueba la solución y el sistema modifica automáticamente el estado actual del requerimiento a **CERRADO**. Luego de aprobada una solución, el usuario dispone de una opción para calificar el servicio brindado por el área.



Nota: Transcurridos 30 días corridos que un requerimiento se encuentre bajo el estado RESUELTO, el mismo pasará automáticamente al estado CERRADO.

5.6.2 Solución rechazada

Aplicación en la herramienta GLPI: El usuario, autor del requerimiento, rechaza la solución debiendo completar de manera detallada los motivos que sustentan dicho rechazo. El sistema modifica automáticamente el estado actual del requerimiento a **ASIGNADO**, aumenta la prioridad al nivel inmediato superior y *envía automáticamente una notificación vía e-mail de actualización informando los motivos del rechazo*. Volver al paso 5.2.

6. Solicitud de Información

En esta sección se detalla el procedimiento a seguir por parte del personal del área PAS al momento de recepcionar requerimientos que correspondan a solicitud de información, tales como listados o consultas que no puede obtenerse directamente desde un sistema.


6.1 Generación del listado y/o consulta

Descripción de la actividad: El personal del proyecto realizará las actividades pertinentes para poder generar el listado y/o consulta solicitado. Para este tipo de requerimientos se pueden presentar algunas de las siguientes situaciones:

- Situación 1: El listado fue solicitado por una autoridad superior (rector, vice-rector, decano, vice – decano), no será necesaria ningún tipo de autorización para la generación del mismo.

¹³ Si la solución debió ser aplicar en más de una unidad de gestión, se deberá esperar la respuesta de todos los actores intervinientes, antes de ingresar la solución.

Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

- Situación 2: El listado fue solicitado por un usuario directo, el proyecto determinará si los datos solicitados son acordes al perfil de usuario, en caso de corresponder a información que no está disponible en el perfil, se solicitará la autorización del *Cliente* antes de proceder a atender el requerimiento.
- Situación 3: El listado es requerido por un usuario indirecto a través del GLPI, por ejemplo: director de escuela/ instituto, secretario de otra área distinta a la que mantiene la base de datos del sistema en cuestión, para este caso será necesaria la autorización por parte del *Cliente*.

Nota: Cuando se haya solicitado una aprobación, el requerimiento presentará un sub - estado correspondiente a *Esperando Aprobación*. Si el *Cliente* se demora en responder a dicha aprobación, el *Líder/ Gerente de Proyecto* deberá solicitar su atención vía telefónica o e-mail. Además registrar dicho contacto mediante una Seguimiento dentro de la herramienta.

Nota: Cuando un requerimiento se encuentre en estado EN CURSO por mas de tres semanas, el técnico asignado deberá informar al autor los avances, o simplemente informar que se esta trabajando en el requerimiento, a través de un Seguimiento.

Aplicación en la herramienta GLPI:

- Situación 1: No se aplica ninguna operatoria en particular desde la herramienta. Seguir con el paso descrito en la Sub- sección 6.2.
- Situación 2 y 3: El *Líder/ Gerente de Proyecto* solicitará la autorización del *Cliente* que corresponda por medio de la opción APROBACIONES del GLPI. Una vez aprobada la misma se continuará con el ingreso de la solución (Sub- sección 6.2). En caso de no autorizarse parcial o totalmente la generación del listado, se procederá a informar de esta situación al solicitante por medio de un SEGUIMIENTO. Depende la situación de la que se trate, se continuará con el requerimiento o se cerrará el mismo.

6.2 Ingreso de la solución del requerimiento

Descripción de la actividad: Una vez generado el listado o consulta, y autorizado el requerimiento si hubiese sido requerido, el personal del proyecto responsable del requerimiento, registrará la solución correspondiente en la herramienta vigente.

Aplicación en la herramienta GLPI: El personal del proyecto asignado ingresará la solución desde la solapa *Solución* del GLPI, seleccionando el tipo de solución "*Generación de listados*", donde además se indicará que el listado se enviará vía e-mail. Luego de ingresada la solución en la herramienta, el estado del requerimiento cambia automáticamente a **RESUELTO**. Finalmente, el sistema realizará las notificaciones vía e-mail que correspondan.

Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

6.3 Aprobación de la solución del requerimiento

Luego del ingreso de la solución propuesta para el requerimiento a través de la herramienta, el usuario verificará la misma y podrá aprobar o rechazar dicha solución.

6.3.1 Solución aprobada

Aplicación en la herramienta GLPI: El usuario, autor del requerimiento, aprueba la solución y el sistema modifica automáticamente el estado actual del requerimiento a **CERRADO**. Luego de aprobada una solución, el usuario dispone de una opción para calificar el servicio brindado por el área.



Nota: Transcurridos 30 días corridos que un requerimiento se encuentre bajo el estado RESUELTO, el mismo pasará automáticamente al estado CERRADO.

6.3.2 Solución rechazada

Aplicación en la herramienta GLPI: El usuario, autor del requerimiento, rechaza la solución debiendo completar de manera detallada los motivos que sustentan dicho rechazo. El sistema modifica el estado actual del requerimiento a **ASIGNADO**, aumenta la prioridad al nivel inmediato superior y *dispara automáticamente una notificación de actualización informando los motivos del rechazo*. Volver al paso 6.1.

7. Gestión de Usuarios

En esta sección se detalla el procedimiento a seguir, por parte del personal del área PAS, al momento de recepcionar requerimientos que correspondan a algunas de las siguientes situaciones:

- Recuperar contraseña. Se generara una nueva contraseña.
- Desbloquear usuario. Se habilitara el acceso nuevamente, previa autorización de cliente, y se mantendrá la contraseña dependiendo el sistema involucrado.
- Actualizar un perfil de usuario existente.
- Alta de usuario a uno o varios sistemas.
- Baja (Bloqueo) de usuario a uno o varios sistemas.
- Reasignación de perfil de un usuario temporal o permanente.

7.1 Recepción del requerimiento

Descripción de la actividad: El personal de la sub- área CyS recibe la solicitud de *Gestión de Usuarios* por parte de algún actor de la UNPA a través de la herramienta de Gestión de Requerimientos vigente o en su defecto por algún otro medio de comunicación como ser: nota o correo electrónico. Por medio de esta actividad se registra de manera formal dicha solicitud. La recepción del requerimiento también puede ser realizada por personal del proyecto.

Aplicación en la herramienta GLPI: Será responsabilidad de los receptores ¹⁴, el ingreso del requerimiento en la herramienta GLPI, en el caso de que el usuario solicitante no lo hubiera

¹⁴ Un receptor de requerimiento puede ser cualquier integrante del área PAS, quien podrá realizar el ingreso del mismo en la herramienta GLPI, pero será la sub- área CyS quien atiende en primer instancia dicho requerimiento, a excepción de los requerimientos inherentes a Solicitud de Información o Soporte Técnico.

Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

realizado o no exista como usuario de la herramienta GLPI. Dicho ingreso del requerimiento deberá ser lo más completo posible.

Desde la sub- área CyS se deberán controlar y completar los siguientes campos:

- **Autor:** Se deberá verificar que el usuario solicitante real figure como Autor. En caso que el requerimiento haya sido dado de alta por un usuario distinto al Autor, se deberá corregir este campo.



Nota: El usuario común solo podrá solicitar "Recuperar Contraseña" siempre que sea usuario de un sistema. En los otros casos (Solicitud de alta, baja, desbloqueo de usuario, y reasignación de perfil) será el Cliente, o en su defecto, el responsable del área/sector, el que podrá iniciar una solicitud de este tipo.

- **Categoría:** La categoría seleccionada para este campo deberá ser Gestión de Usuarios.
- **Origen de la solicitud:** Verificar que este campo contenga el origen de la solicitud real. Si el requerimiento fue ingresado por personal del área PAS, indagar con el mismo cual fue el medio real por el que se recibió la solicitud.
- **Título:** El *Título* del requerimiento debe empezar con la sigla del sistema o del proyecto en MAYUSCULA según corresponda.
- **Descripción:** Este campo deberá contar con la siguiente información:
 - Para el caso de *alta de usuario* se requiere del número de legajo, instrumento legal, motivo de alta, e-mail y demás datos que se indican en el procedimiento de Gestión de Usuarios¹⁵.
 - Para la *reasignación de perfil* se deberá contar con el número de legajo, instrumento legal, detalle de las funciones a desempeñar por el usuario y demás datos indicados en el procedimiento de Gestión de Usuarios¹⁶.
 - Para la *baja de usuario* será necesario informar el instrumento legal, número de legajo, el motivo de la baja y demás datos indicados en el procedimiento de Gestión de Usuarios¹⁷ para dar continuidad al circuito.
 - Para la *actualización de un perfil funcional*, se deberán indicar las operaciones/ permisos requeridos o que sean necesario deshabilitar.

Los datos antes mencionados deberán ser informados por el Autor o solicitados por el sub - área CyS, en caso de estar ausentes, por medio de la operación de *Seguimientos*.

Los siguientes campos **DEBERAN SER COMPLETADOS OBLIGATORIAMENTE por la SUB- AREA CyS:**

- Sistema y versión:
- Solicitante (aplicable en caso que el solicitante aún no sea usuario de la aplicación).
- Archivos adjuntos: Las *solicitudes de alta, baja de usuario o reasignación de perfil* de usuario, **deberán estar acompañadas por el instrumento legal** que corresponda o en

¹⁵ Para mayor información, consultar el procedimiento de Gestión de Usuarios, sección 2.1 Alta de Usuario.

¹⁶ Para mayor información, consultar el procedimiento de Gestión de Usuarios, sección 2.3.1 Cambio de Perfil de Usuario y/o Datos.

¹⁷ Para mayor información, consultar el procedimiento de Gestión de Usuarios, sección 2.2 Baja de Usuario.

Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

su defecto por el número de instrumento como parte de la descripción del requerimiento o dentro de una nota adjunta al requerimiento.

Cuando el requerimiento haya sido dado de alta a través de la herramienta de Gestión de Requerimientos vigente el estado del mismo será **NUEVO**.

Nota: Si el requerimiento corresponde a "Recuperar contraseña", y el mismo fue solicitado por un usuario que no existe en la herramienta GLPI, antes de asignar el requerimiento al PSTI, se deberá contactar al usuario vía e-mail o telefónicamente para validar la solicitud. Si el usuario existe en la herramienta GLPI y este no ingreso la solicitud, se deberá contactar al mismo mediante un seguimiento para validar la solicitud. Luego continuar con la sección 7.4.

Cuando se recepcione este tipo de requerimiento, pueden presentarse las siguientes situaciones:

- Situación 1: El requerimiento fue solicitado por el *Cliente*, o cuenta con la autorización del mismo, y además, en el caso de alta o cambio de perfil, el perfil exista en el sistema y este informado en la solicitud. Para esta situación seguir con el paso 7.4.
- Situación 2: Falta indicar el perfil, la sub-área CyS mediante la operatoria de SEGUIMIENTOS, solicitará de esta información al *Cliente*. Luego seguir con el paso 7.3 si el perfil no existe y caso contrario seguir con el paso 7.4.
- Situación 3: El requerimiento cuenta con la autorización del *Cliente* pero el perfil de usuario involucrado no existe. Para esta situación seguir con el paso 7.3.
- Situación 4: El requerimiento NO fue solicitado por el *Cliente*, en este caso seguir con el paso 7.2.

7.2 Aprobación del Cliente ¹⁸

Descripción de la actividad: La sub-área CyS deberá solicitar la aprobación del *Cliente* para poder dar curso a un requerimiento ante las siguientes situaciones:

- *Desbloqueo de usuario:* Un usuario puede estar bloqueado por superar el número de intentos de ingreso de contraseña o por haber sido dado de baja del sistema de manera temporal (Por ejemplo por licencia).
- *Alta/Baja de usuario:* Este tipo de solicitudes deberán estar aprobadas por el *Cliente*.
- *Reasignación o modificación de perfil:* Cuando se requiere que un usuario desempeñe otras funciones, y esto implique la asignación de otro perfil existente o la creación de un nuevo perfil, ya sea de manera temporal o permanente ¹⁹.

Aplicación en la herramienta GLPI: La sub-área CyS, por medio de la opción de *Aprobaciones*, deberá solicitar la validación con el *Cliente* para dar curso al requerimiento. Una vez aprobada la validación, dependiendo la naturaleza del requerimiento, los cursos de acción posibles a seguir, son:

- Para la *baja, desbloqueo, alta o reasignación que involucren un perfil de usuario existente* se deberá continuar con la sección 7.4.

¹⁸ Quedan exentos de esta validación, aquellos requerimientos donde el Solicitante sea el propio Cliente.

¹⁹ Remitirse al instrumento legal donde se solicita la reasignación del perfil.

Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

- Para el **alta o reasignación de perfil que no exista**, seguir con el paso 7.3.



Nota: Cuando se haya solicitado una aprobación, el requerimiento presentará un sub – estado correspondiente a *Esperando Aprobación*. Si el Cliente se demora en responder a dicha aprobación, el sub- área CyS que inició la Validación, deberá solicitar su atención vía telefónica o e-mail. Además registrar dicho contacto mediante un Seguimiento dentro de la herramienta.

En caso de rechazarse la validación por parte del Cliente, el sub - área CyS deberá notificar de esta situación al Autor solicitante, indicando los motivos por medio de un *Seguimiento*. Acto seguido, deberá cerrarse el requerimiento dando así por finalizado el circuito.

7.3 Asignación del requerimiento al proyecto

Descripción de la actividad: El análisis y la definición de la propuesta de un nuevo perfil de usuario será responsabilidad del proyecto a cargo del mantenimiento del sistema en cuestión.

Aplicación en la herramienta GLPI: Personal del sub – área CyS deberá asignar el requerimiento al proyecto que corresponda dando así por finalizada su intervención. El proyecto será quien defina y valide el nuevo perfil con el *Cliente* por medio de la opción de *Aprobaciones*. Una vez que el *Cliente* apruebe el nuevo perfil, seguir con el paso 7.4.



Nota: Si la creación del nuevo perfil involucra el uso de algún script, el mismo deberá alojarse encriptado²⁰ en la herramienta GLPI, dentro de la sección *Documentos* en el requerimiento que corresponda.

7.4 Asignación del requerimiento al PSTI

Descripción de la actividad: Todas las actividades inherentes a la *Gestión de Usuarios* en los servidores tanto en los ambientes de producción y de consulta, deberán ser asignadas al *Director del PSTI*.

Aplicación en la herramienta GLPI:

- Para la mayoría de los requerimientos de *Gestión de Usuarios*, será el Personal del Sub-área CyS, quien deberá asignar el requerimiento al *Director del PSTI*.
- La excepción corresponde a los requerimientos que se vinculen con la "Creación de un NUEVO perfil", donde el proyecto que estuvo asignado a la creación del nuevo perfil, será quien asigne el requerimiento al *Director del PSTI*.

Independientemente quien realice la asignación al PSTI, una vez realizada la misma, el estado del requerimiento se actualizará automáticamente a **EN CURSO (Asignado)** y el técnico asignado recibirá por correo electrónico una notificación.

7.5 Aplicación de la solución en el servidor

Descripción de la actividad: Una vez asignado el requerimiento de *Gestión de Usuario* al *Director del PSTI*, este gestionará ante el personal a cargo que corresponda para que se efectúe la operatoria en el sistema en producción o en el ambiente de consulta según corresponda.

²⁰ El procedimiento de encriptación se desarrolla en el documento PRO_ENCRIPCIÓN desarrollado por el área PAS.

Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

Aplicación en la herramienta GLPI: El Director del PSTI deberá asignar la tarea al Responsable de Redes y Sistemas por medio de la opción de *Tareas* y además agregar el grupo del RyS afectado dentro de los datos del Autor, para que el mismo pueda visualizar el requerimiento.

Cuando el técnico asignado finalice la actividad, deberá informar los resultados de la misma y actualizar el estado de la tarea asignada a "Hecho". Si la solución a aplicar involucra el uso de algún script, el mismo estará alojado de manera encriptada en la herramienta en la sección *Documentos*.

7.6 Ingreso de la solución del requerimiento

Descripción de la actividad: Una vez realizada la actividad solicitada en el servidor en cuestión, el Director del PSTI deberá informar al Solicitante que el requerimiento ya fue resuelto.

Aplicación en la herramienta GLPI: El Director del PSTI ingresará la solución desde la solapa *Solución* del GLPI, informando como se deberá proceder en el caso de alta de nuevos usuarios, reasignación de perfil o cambio de contraseña²¹. Luego de ingresada la solución en la herramienta, el estado del requerimiento cambiará automáticamente al estado **RESUELTO** y el sistema realizará las notificaciones correspondientes.

7.7 Aprobación de la solución del requerimiento

Luego del ingreso de la solución propuesta para el requerimiento, a través de la herramienta GLPI, el usuario podrá aprobar o rechazar dicha solución.

7.7.1 Solución aprobada

Aplicación en la herramienta GLPI: El usuario, autor del requerimiento, aprueba la solución y el sistema modifica automáticamente el estado actual del requerimiento a **CERRADO**. Luego de aprobada una solución, el usuario dispone de una opción para calificar la solución brindada por el área.



Nota: Transcurridos 30 días corridos que un requerimiento se encuentre bajo el estado **RESUELTO**, el mismo pasará automáticamente al estado **CERRADO**.

7.7.2 Solución rechazada

Aplicación en la herramienta GLPI: El usuario, autor del requerimiento, rechaza la solución debiendo completar de manera detallada los motivos que sustentan dicho rechazo. El sistema modifica automáticamente el estado actual del requerimiento a **ASIGNADO** y aumenta la prioridad al nivel inmediato superior. Volver al paso 7.4.

8. Gestión de Aprobaciones

²¹ Para mayor información, remitirse al procedimiento de Gestión de Usuarios vigente, sección 2.3.2 Recuperación de Contraseña manual.

Resolución N° 0437/17-R-UNPA.-

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

8.1 Aprobación del requerimiento

La gestión de aprobaciones o validaciones se puede efectuar entre cualquier perfil que disponga del permiso para realizar validaciones. Las aprobaciones se utilizarán con el fin de canalizar autorizaciones.

Algunas situaciones en las que se deberá utilizar esta operatoria pueden ser para solicitar la aprobación de informes críticos asociados a un requerimiento que requiera de la asistencia de un proveedor o para solicitar la realización de determinadas acciones sobre un sistema en producción que administre el proyecto y que dependan de la autorización del Cliente. El circuito de las aprobaciones finaliza cuando el actor involucrado en la validación acepta o rechaza la misma.

Aplicación en la herramienta GLPI: el Líder/Gerente de Proyecto, sub- área CyS, Director del PSTI o Cliente a través de la solapa *Aprobaciones* podrá dar de alta una solicitud de validación dirigida a un destinatario en particular. La instancia de validación en este momento es **ESPERANDO APROBACIÓN**.

La herramienta notificará al destinatario de dicha solicitud de validación, quien deberá aceptar o rechazar la misma. Para ello, deberá ingresar a la solapa *Aprobaciones*, seleccionar la solicitud de validación y cambiar a la instancia de **ACEPTADO** o **RECHAZADO** según corresponda.

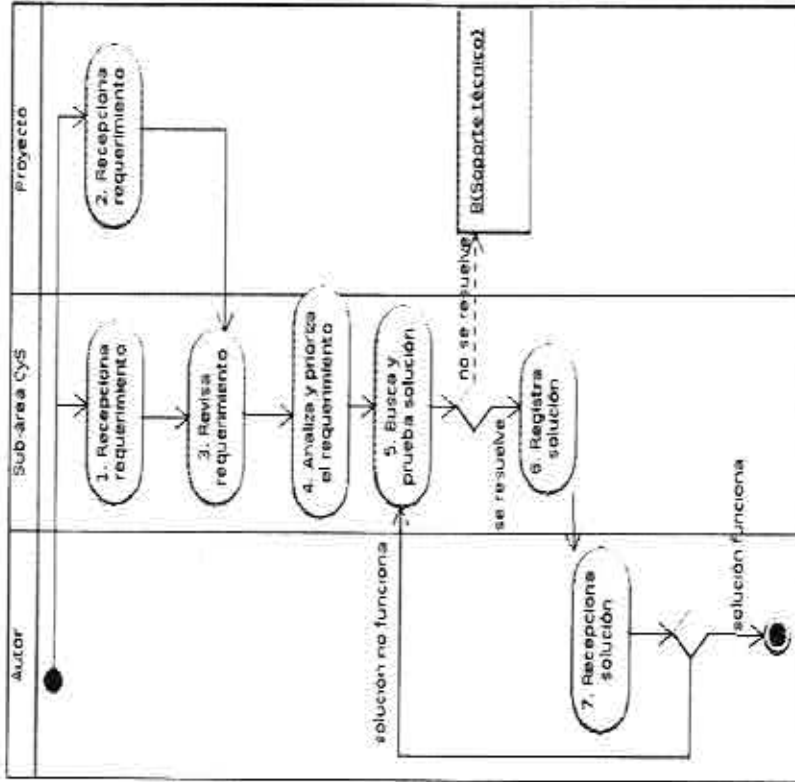
9. Circuitos del Soporte a Usuarios



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

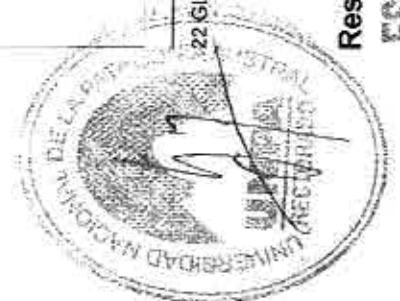
Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE FUNCIONAL V 4.0



**Universidad Nacional de la Patagonia austral
Plan de Acción de Sistemas**

	Descripción
1	El personal del Sub-área Cys o demás integrantes del área PAS reciben las solicitudes de requerimientos de los usuarios de los distintos UJGG de la UNPA, la que es iniciada preferentemente mediante la herramienta de Gestión de Requerimientos vigente. La solicitud podrá ser iniciada también vía telefónica, correo electrónico o servicio Skype. Para estos casos excepcionales será responsabilidad del receptor, la carga del requerimiento en la herramienta de Gestión de Requerimientos.
2	Idem punto 1.
3	El personal del Sub-área Cys verifica la claridad y grado de complejidad de la descripción del requerimiento y en caso de ser necesario solicita mayor detalle del problema a los efectos de realizar el análisis.
4	El personal del Sub-área Cys realiza el análisis del requerimiento para resolver el problema planteado y determina la prioridad en base al impacto y a la urgencia del mismo.
5	El personal del Sub-área Cys reproduce el problema reportado y analiza si el inconveniente ya ha sido reportado con anterioridad, buscando entre las soluciones tentativas cual es la más apropiada. En caso de tratarse de un problema nunca antes reportado, se registrarán todas las tareas realizadas hasta encontrar la solución y realizar la propuesta de la misma. 5.1 Si el problema no se resuelve desde el sistema o corresponde a un inconveniente de perfiles de usuario y/o dato, se deriva el requerimiento al proyecto que corresponda adjuntando un informe detallado del análisis realizado. Fin del soporte funcional. 5.2 Si la propuesta validada resuelve el requerimiento se procede a registrar la solución. Continuar con el paso 6).
6	El personal del Sub-área Cys registra la solución en la herramienta vigente de Gestión del Requerimientos.
7	7.1 El autor aprueba la solución y el requerimiento es CERRADO. Posteriormente el Autor tendrá la posibilidad de responder una encuesta para calificar el soporte recibido. Fin del circuito. 7.2 Si el Autor NO aprueba la solución, volver al punto (5) hasta encontrar una nueva solución. Esta acción aumenta la prioridad del requerimiento.



22.GI.PI (Herramienta vigente de Gestión de los Requerimientos)

Resolución N° 043717-R-UNPA.-

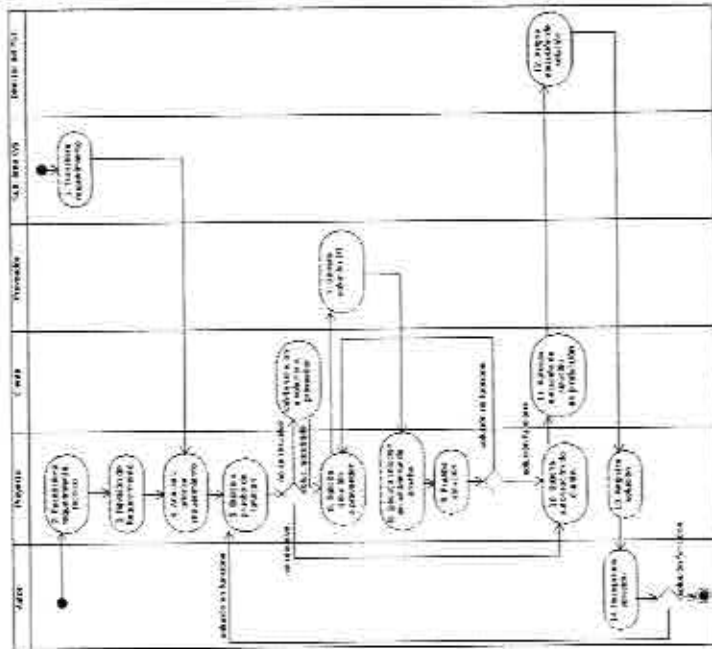
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL.

Gladys Lopez
Lic. Gladys Lopez
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral



UNPA
Universidad Nacional
de la Patagonia Austral

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO V 4.0



**Universidad Nacional de la Patagonia Austral
Plan de Acción de Sistemas**

Descripción

1. Requerimiento transferido desde el sub-área CYS por posibles inconvenientes técnicos.²³
El sub-área CYS puede adelantarse transferir requerimientos técnicos detectados sin previo análisis, para que estos sean abordados desde cero por el proyecto.
2. El proyecto referente del sistema informático que correspondía puede recepcionar solicitudes de requerimientos de soportes técnicos por parte de los usuarios de las distintas UJGS de la UNPA.
3. El proyecto verifica la cantidad y grado de completitud de la descripción del requerimiento y en caso de ser necesario solicita mayor detalles del problema a los efectos de realizar el análisis.
4. El personal del proyecto realiza el análisis para resolver el problema técnico planteado y las posibles propuestas que pudieran ser aportadas por el sub-área CYS.
5. El proyecto involucrado evalúa si el inconveniente técnico se presentó con anterioridad, en caso negativo registra todas las tareas realizadas hasta encontrar la solución.
5.1 Si la propuesta resuelve el requerimiento, se aplica la misma sobre un ambiente de prueba y se verifica la solución.
5.2. Si el problema no se resuelve se deriva al Proveedor.²⁴ (Seguir con el punto 6).
6. El personal del proyecto plantea el problema al Proveedor solicitando la resolución del mismo mediante la herramienta que corresponda y realizando las validaciones pertinentes con el Cliente.
7. El proveedor genera una solución técnica²⁵ y la proporciona al equipo del proyecto.
8. El personal del proyecto ejecuta en un ambiente de prueba la solución enviada por el Proveedor.
9. El proyecto prueba si la solución resuelve el problema reportado registrando en la herramienta de Gestión de Requerimiento vigente las tareas asociadas a la misma.
10. El personal del proyecto solicita al Cliente la autorización para ejecutar la solución en el sistema en producción.
11. El Cliente autoriza la ejecución de la solución en producción informando de esta novedad al proyecto. Luego el proyecto solicita al Director del PSTI la aplicación de la solución en el sistema por medio de la asignación de una tarea.
12. El Director del PSTI asigna al Responsable de RYS la ejecución de la solución en el sistema en producción y una vez ejecutada y actualizada la tarea en la herramienta, el personal del proyecto tomará conocimiento.
13. El proyecto registrará la solución, en la herramienta vigente de Gestión de Requerimientos, una vez ejecutada la misma en el sistema en producción.
14. 14.1 El Autor del requerimiento aprueba la solución, se cierra el requerimiento. Fin del circuito.
14.2 Si el Autor NO aprueba la solución, se deberá retomar el paso (5) hasta encontrar una nueva solución.

23. Inconveniente técnico puede hacer referencia a i) un error del sistema que se resuelve reemplazando parcial o totalmente algún componente del sistema o ii) una incorrecta asignación de permisos relacionados a los perfiles de usuario y/o datos.
24. El proveedor corresponde a alguna entidad externa a la UNPA que suministre un sistema o aplicación, como por ejemplo: Consorcio SIU, CONICET, ONTI, etc.
25. Una solución técnica puede corresponder a la ejecución de scripts, actualización del sistema o al reemplazo de algún archivo dentro del sistema.



24/ 26

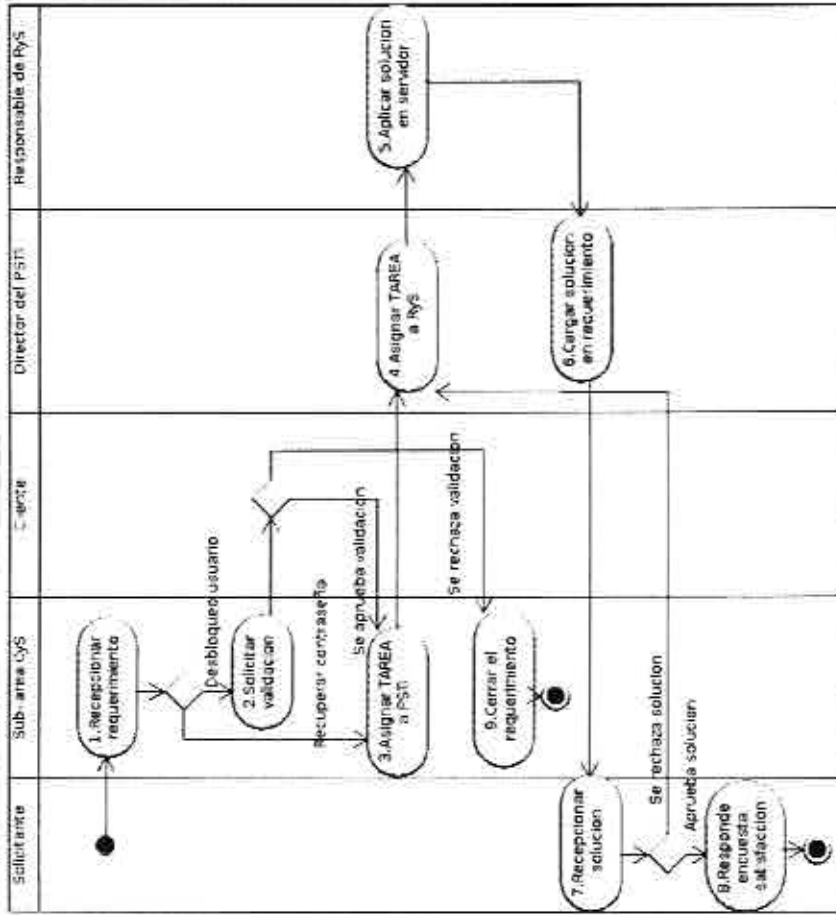
[Signature]
Resolución N° 0437/17-R-UNPA.- Lic. Gladys López
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL. Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral





UNPA
Universidad Nacional
de la Patagonia Austral

PROCEDIMIENTO DE DESBLOQUEO DE USUARIO/ RECUPERAR CONTRASEÑA V 4.0



**Universidad Nacional de la Patagonia Austral
Plan de Acción de Sistemas**

	Descripción
1	El sub - área Cys recibe y controla un requerimiento de Cesión de Usuarios.
2	Si el requerimiento corresponde a "Desbloqueo de un Usuario", se deberá solicitar mediante Aprobaciones la validación del Cliente. Si el Cliente aprueba la validación seguir con el paso 3). Caso contrario, la sub - Área Cys deberá informar los motivos al solicitante mediante un seguimiento y proceder a cerrar el requerimiento de manera forzada. Fin del circuito.
3	Si el requerimiento corresponde a "Recuperar Contraseña" o a "Desbloqueo de un usuario" y este último ya fue aprobado por el Cliente, la sub área Cys, deberá asignar el requerimiento al Director del PSTI.
4	El Director del PSTI mediante la opción de "Tareas", deberá asignar la tarea al Responsable de Redes y Sistemas que corresponda. Se deberán cargar tantas Tareas, como LUUGG Intervengan.
5	El Responsable de Redes y Sistemas aplicará la solución en el servidor que corresponda (ambiente en producción o de prueba). Luego informará los resultados, actualizando la tarea asignada.
6	Una vez aplicada exitosamente la solución en el servidor que corresponda, el Director del PSTI procederá a ingresar la solución en el requerimiento.
7	Una vez notificado el solicitante de la solución aplicada, procederá a verificar la misma.
8	8.1. Si se rechaza la solución, la herramienta notificará al Director del PSTI, para que este informe al Responsable de Redes y Sistemas. 8.2 Si el Solicitante aprueba la solución, posteriormente tendrá la posibilidad de responder una encuesta para calificar el soporte recibido. Fin del circuito.



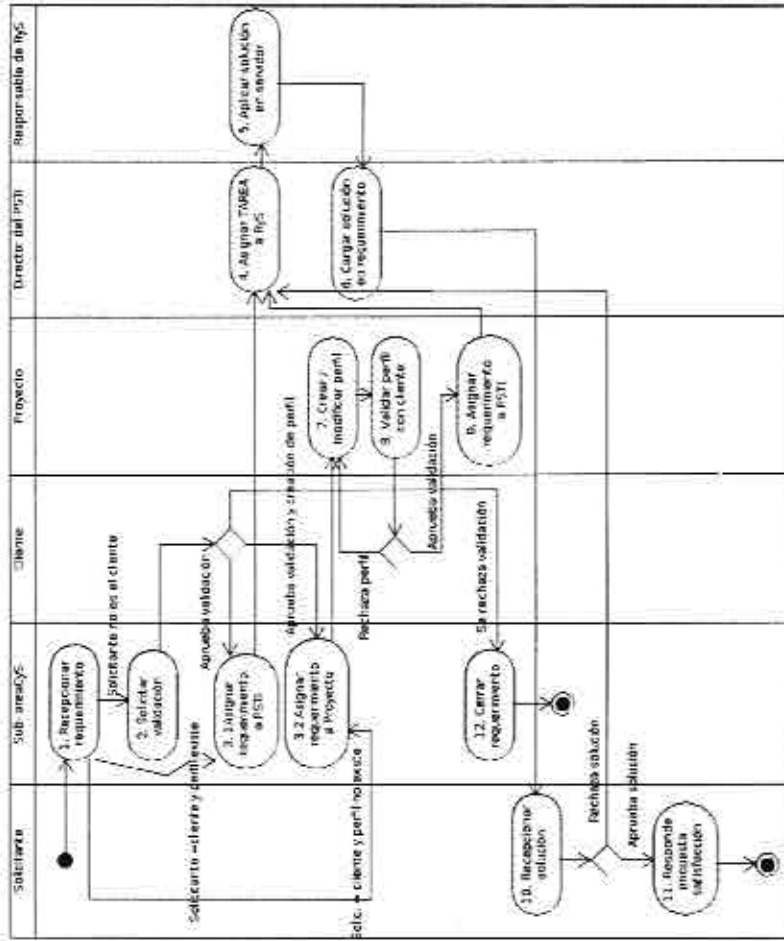
Resolución N° 0437/17 -R-UNPA.-
ES COPIA FEL DEL ORIGINAL
Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral

FOLIO
53
25/26



UNPA
Universidad Nacional
de la Patagonia Austral

PROCEDIMIENTO DE ALTA, BAJA Y REASIGNACION DE PERFIL V 4.0



**Universidad Nacional de la Patagonia Austral
Plan de Acción de Sistemas**

Descripción

1. El sub-área CYS recopila y controla un requerimiento de Gestión de Usuarios.
2. El sub-área CYS solicita la validación del Cliente para dar curso al requerimiento. En caso de aprobar la solicitud seguir con el paso 3), caso contrario, la sub-área CYS deberá informar los motivos del rechazo al Solicitante mediante un seguimiento y proceder a cerrar el requerimiento de manera forzada.
3. 3.1 Si el requerimiento corresponde a una baja, reasignación de perfil o alta convencional, es decir que involucre un perfil existente, el sub-área CYS asignará el requerimiento al Director del PSTI. Seguir con paso 4).
3.2 Si el requerimiento corresponde a una reasignación o alta de usuario y el perfil en cuestión no existe, entonces se asignará el requerimiento al proyecto. Seguir con paso 7).
4. El Director del PSTI mediante la opción de Tareas, deberá asignar la actividad al Responsable de Redes y Sistemas que corresponda. Se deberán cargar tanto Tareas, como Responsables de Redes y Sistemas requirieran intervenir por UUGG.
5. El Responsable de Redes y Sistemas aplicará la solución en el servidor que corresponda. Luego informará los resultados actualizando la tarea asignada.
6. Una vez aplicada exitosamente la solución en el servidor que corresponda, el Director del PSTI procederá a cargar la solución en el requerimiento. Seguir con el paso 10).
7. El personal del proyecto asignado definirá una propuesta de perfil de usuario. Si el perfil ya fue validado con el Cliente y este requiere cambio, se realizarán las modificaciones que correspondan y se continuará con el paso 8).
8. Será el proyecto quien mediante la opción de Aprobaciones, validará el perfil propuesto con el Cliente. Si se aprueba el perfil propuesto seguir con el paso 9) caso contrario retornar al paso 7).
9. Una vez aprobado el perfil, será el proyecto quien asignará el requerimiento al Director del PSTI. Seguir con el paso 4).
10. Una vez notificado el Solicitante de la solución aplicada, procederá a verificar la misma.
11. Si se rechaza la solución, la herramienta notificará al Director del PSTI, para que este informe al Responsable de Redes y Sistemas. Si el solicitante aprueba la solución, la herramienta habilita una solapa para completar una breve encuesta de satisfacción. Fin del circuito.



Resolución N° 043717-R-UNPA
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Lucy Gladys López
Lic. Gladys López
Directora de Despacho
Rectorado
Universidad Nacional de la Patagonia Austral